

# **Relatório Mensal das Manifestações de Ouvidoria**

## **Anual - 2023**



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO





**Canais de atendimento:**

Formulário eletrônico (site institucional);

E-mail ([ouvidoria@agrese.se.gov.br](mailto:ouvidoria@agrese.se.gov.br));

WhatsApp (7999135 3755);

Ligação gratuita (0800 0791520);

Serviços do setor elétrico (08007270167);

Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

SE OUV – Plataforma do Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe

**Endereço:** Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru,

CEP: 49027-190.

**Atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7h às 13h

**Fontes de Pesquisa:** Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe – SE OUV; Sistema Gerencial de Ouvidoria – SGO e Relatórios da Superintendência de Mediação Administrativa e das Relações de Consumo SMA – Contrato de Metas nº: 21/2023 – Aneel.

**Autora:** Juliana de Melo Fontes Costa

**Colaboradoras:** Suzana Mota Souza;

Marcella Thaysa Costa da Mata.

**Janeiro a Dezembro /2023**

Do dia 01 de janeiro de 2023 até o dia 31 de dezembro, a Ouvidoria recebeu **6.055** registros de atendimento com **5.141** via chamadas telefônicas (08000-791520), sendo a forma de contato predominante para solicitações de algum tipo de serviço na área de saneamento, pelo site institucional **475**, WhatsApp **343**, Fala BR **47**, E-mail **36** e Presencial **13**.

No gráfico 1 é possível apresentar o quantitativo das manifestações registradas registrados no Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe (SE OUV) totalizando **145** que foram tramitados para a concessionária Deso responder no prazo estabelecido.

0800	SITE	WHATSAPP	FALA BR	E-MAIL	PRESENCIAL
5.141	475	343	47	36	13



**Gráfico 1:** Quantitativo dos canais de atendimento.

Na tabela 1 é possível ver de modo sucinto o quantitativo de solicitações registradas no SE OUV e FALA BR.

**Tabela 1:** Quantitativo das solicitações.

<b>Total de Solicitações</b>	<b>145</b>
<b>Registradas</b>	<b>145</b>
<b>Finalizadas</b>	<b>142</b>

Na tabela 2 é possível observar de modo sucinto o quantitativo de solicitações, processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Agrese, a respeito do serviço prestado pela concessionária Sergipe Gás S/A - Sergas no período de janeiro a dezembro de 2023.

**Tabela 2:** Quantitativo das Solicitações por modalidade Sergas.

<b>Total de Solicitações</b>	<b>02</b>
<b>Reclamações</b>	<b>00</b>
<b>Informações</b>	<b>02</b>

**Fonte: Ouvidoria/Agrese**

Na tabela 3 é possível observar de modo sucinto o quantitativo de solicitações registradas no SGO - Aneel, a respeito do serviço prestados pelas distribuidoras de energia elétrica no período de janeiro a dezembro de 2023.

**Tabela 3:** Quantitativo das Solicitações em diversas modalidades.

<b>Total de</b>	<b>1.646</b>
<b>Solicitações</b>	

**Fonte: SGO/Aneel**

Na Ouvidoria da Agrese são disponibilizados vários canais de atendimento dentre eles fale conosco (site institucional); e-mail (ouvidoria@agrese.se.gov.br); formulário eletrônico (site institucional); ligação gratuita (0800 0791520) a qual é registrada no SE-OUV (Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe) e Fala BR.

**Setor Responsável: Ouvidoria**

**Fontes de Comprovação: Base de dados do Sistema SE-OUV, sistema OMD da Ouvidoria da Agrese e SGO**

## CONCLUSÃO

Um órgão público deve sempre prestar contas à sociedade e agir de forma transparente. Além disso, deve fomentar a participação social na atuação fiscalizadora e estar sempre aberto a ouvir o cidadão para demandas necessárias. Essas são as prioridades da gestão da Ouvidoria da Agrese, setor responsável por atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários de serviços públicos de água e esgoto, e gás canalizado, tendo canais de atendimento presencial, telefônico e eletrônicos. O presente indicador tem como finalidade a mensuração do percentual de atendimentos que são encerrados em até 30 dias. É obtido por meio da análise da manifestação do cidadão e posterior encaminhamento de resposta em meios eletrônicos, permitindo que o mesmo acompanhe o cumprimento dos prazos de atendimento. Desse modo, será possível que a Agrese seja referência na solução de problemas, estreitando laços com a população e contribuindo cada vez mais para as melhorias na prestação dos serviços públicos por ela regulados.

- ✓ A população dos 18 municípios sergipanos recebeu, no ano de 2023, o programa do Governo Itinerante ‘Sergipe é aqui’, levando consigo a Ouvidoria da Agrese. Os cidadãos puderam usufruir dezenas de serviços prestados pela administração pública estadual, sem precisar deixar a cidade onde vivem. No estande da Agrese a população contou com o atendimento sobre os serviços regulados e fiscalizados, receberam carta de serviço ao cidadão, cartilhas dos direitos e deveres dos usuários de gás canalizado e saneamento;
- ✓ No ano de 2023 até o mês de outubro não ocorreu audiência de mediação com atuação na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários que asseguram o direito constitucional de acesso à informação;
- ✓ O principal assunto reclamado na área de saneamento foi “**Faturas/Tarifas**”;
- ✓ Na área de gás canalizado tivemos 02 (dois) informações sobre “**Remoção do ICMS da base do PIS/Confins para composição do preço**” e “**Processo de alienação das distribuidoras de gás pela Commit Gás**” que foram respondidas no prazo estabelecido;
- ✓ Já na energia elétrica a tipologia “**Conexão de microgeração**” ficou em primeiro lugar nas mais demandadas.